

EL TRATO DIGNO

El Diccionario de la Real Academia Española define -entre otras acepciones- al término digno como: merecedor de algo, correspondiente, proporcionado al mérito y condición de alguien o algo. Por su parte, el Artículo 42 de la Constitución Nacional, establece en su primer párrafo que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Esta calidad de trato que los consumidores y usuarios de bienes y servicios merecemos, se ha incorporado especialmente al Proyecto de Ley -1061-D-06-que actualmente se discute en el H. Senado de la Nación y que recibió sanción reciente por la Cámara de Diputados.

La extensión otorgada por los legisladores al nuevo artículo agregado a la Ley 24.240 demuestra la existencia de conductas reprochables en el mercado, que han tornado necesario regular legislativamente conductas que la transparencia y la buena fe en las relaciones de intercambio tendrían que considerar implícitas.

Desde nuestro ámbito preguntamos si resultará menester otorgarle sanción legislativa a cada comportamiento corriente de proveedores y consumidores para que sean respetados por la sociedad civil, o si maduraremos colectivamente para aceptar que la mejor manera de vivir es haciendo efectivo y permanente el respeto mutuo.

Como dato ilustrativo, compartimos el texto del artículo 8° bis incorporado al proyecto, que dispone: "Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato dignos y equitativos a los consumidores y usuarios, en particular a las personas discapacitadas, ancianos y mujeres embarazadas.

Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores y usuarios en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. En el reclamo extrajudicial de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 40 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.

Entre otras, se consideran prácticas abusivas y quedan prohibidas, las siguientes:

- a) Condicionar la provisión de bienes o servicios a la de otros bienes o servicios, excepto cuando sean ofrecidos en conjunto conforme usos y costumbres comerciales y no se configure abuso de derecho;
- b) Negar la provisión de bienes o servicios al consumidor en forma arbitraria, excepto en los casos en que se hayan establecido modalidades, condiciones o limitaciones en los términos del artículo 7° de la presente ley y hayan sido oportunamente informadas;
- c) Aprovecharse indebidamente de la necesidad, ligereza o inexperiencia del consumidor, teniendo en cuenta su edad, salud, conocimientos o condición social para hacerle consumir sus bienes o servicios;
- d) Exigir al consumidor que conceda ventajas evidentemente inequitativas. Lo dispuesto no refiere al precio de los bienes o servicios;
- e) Hacer circular información que desprestigie al consumidor a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos;
- f) Dejar de estipular el plazo para el cumplimiento de sus obligaciones cuando la legislación no establezca plazos supletorios, o fijarlos a su exclusivo arbitrio de manera manifiestamente desproporcionada;
- g) En las operaciones financieras y en las de crédito para el consumo, imponer al consumidor un determinado proveedor de bienes o servicios cuando sean requeridos como accesorios para la provisión de otros bienes o servicios, sin darle opciones entre las que pueda elegir."

Buenos Aires, Agosto de 2006